

## PHASE DE COMMUNICATION

Situation N°2

### SCENARIO POUR LE JURY

**THEME :** Vous êtes client particulier à la recherche de renseignements sur les sièges de sécurité enfant en vue d'équiper votre véhicule. Vous vous adressez au magasinier vendeur de NORAUTO pour affiner votre choix.

Vous avez un enfants de trois mois.

Pour des raisons d'économie vous souhaitez acheter le siège "ROMER PEGGY" destiné aux enfants de neuf mois à 3/4 ans.

Le vendeur doit vous convaincre d'acheter le siège correspondant à l'âge de l'enfant.

**OBJECTION** Le siège BRITAX est fixé dos à la route pas de possibilité de surveiller l'enfant

**REPOSE** possibilité de le fixer sur le siège avant droit. D'autre part les statistiques le prouve la position dos à la route entraîne moins de séquelles en cas d'accidents.

### LE JURY OBSERVERA LE DEROULEMENT DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE

- \* L'accueil
- \* La recherche du besoin par le questionnaire
- \* L'argumentation ( description et comparaison entre les différents produits )
- \* La démonstration si l'on dispose des produits
- \* La présentation du prix
- \* La réponse aux objections
- \* La réalisation de la vente
- \* La conclusion
- \* La façon de Conforter le client après la vente

### ENTRETIEN SUR LA VENTE

Analyse par le candidat de son parcours dans cette négociation commerciale, les points positifs et négatifs.( *pour les candidats au B.E.P. simplement* )

### ENTRETIEN SUR LE DOSSIER 10 Minutes

Présentation par le candidat de son entreprise.

Questionnement du candidat sur une fiche produit de son dossier.

ACADEMIE DE CAEN		SESSION 1999
Durée : OH30		EP1- <b>Communication professionnelle</b>
<b>CORRIGE ET BAREME</b>	Feuille : 1/1	Distribution Magasinage D. C. E. A .